

Pengaruh Total Quality Management terhadap kinerja manajerial
dengan Sistim Pengendalian Manajemen dan Sistim Pengukuran
Kinerja sebagai variabel moderating pada PT. Lavilla Creative

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

Tata Yustia Putra
0613010256

Kepada

FAKULTAS EKONOMI
PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2012

Pengaruh Total Quality Management terhadap kinerja manajerial
dengan Sistim Pengendalian Manajemen dan Sistim Pengukuran
Kinerja sebagai variabel moderating pada PT. Lavilla Creative

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Akuntansi



Diajukan Oleh :

Tata Yustia Putra
0613010256

Kepada

FAKULTAS EKONOMI
PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2012

Pengaruh Total Quality Management terhadap kinerja manajerial dengan Sistim
Pengendalian Manajemen dan Sistim Pengukuran Kinerja sebagai variabel
moderating pada PT. Lavilla Creative

Yang diajukan

Tata Yustia Putra
0613010256

Telah disetujui untuk diseminarkan oleh

Pembimbing Utama

Dr. Hero Priono,SE.,M.Si.,AK
NIP. 19611011 199203 1001

Tanggal : 05-09-2012

Mengetahui
Ketua Jurusan

Dr. Hero Priono,SE.,M.Si.,AK
NIP. 19611011 199203 1001

Pengaruh Total Quality Management terhadap kinerja manajerial dengan Sistim
Pengendalian Manajemen dan Sistim Pengukuran Kinerja sebagai variabel
moderating pada PT. Lavilla Creative

Yang diajukan

Tata Yustia Putra
0613010256

Telah diseminarkan dan disetujui untuk menyusun skripsi oleh

Pembimbing Utama

Dr. Hero Priono,SE.,M.Si.,AK
NIP. 19611011 199203 1001

Tanggal :

Mengetahui
Ketua Jurusan

Dr. Hero Priono,SE.,M.Si.,AK
NIP. 19611011 199203 1001

Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Manajerial Dengan
Sistim Pengendalian Manajemen Dan Sistim Pengukuran Kinerja Sebagai
Variabel Moderating Pada PT. Lavilla Creative

Yang diajukan

Tata Yustia Putra
0613010256

Disetujui untuk Ujian Lisan oleh

Pembimbing Utama

Dr. Hero Priono,SE.,M.Si.,AK
NIP. 19611011 199203 1001

Tanggal :

Mengetahui
WAKIL DEKAN 1

DRS. EC. RA. SUWAIDI, MS
NIP. 196003301986031003

SKRIPSI

Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Manajerial Dengan Sistim
Pengendalian Manajemen Dan Sistim Pengukuran Kinerja Sebagai Variabel
Moderating Pada PT. Lavilla Creative

Disusun Oleh :

Tata Yustia Putra
0613010256/FE/EA

Telah dipertahankan dihadapan
dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Pada tanggal 14 Desember 2012

Pembimbing :
Pembimbing Utama :

Tim Penguji :
Ketua

Dr. Hero Priono,SE.,M.Si.,AK

Dr. Hero Priono,SE.,M.Si.,AK
Sekretaris

Dra. Ec. Sari Andayani,M. Aks
Anggota

Rina Mustika, SE. MM

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”
Jawa Timur

Dr. Dhani Ichsanudin Nur, SE.MM
NIP. 19630924 198903 1 00 1

KATA PENGANTAR

Assalamu alaikum Wr. Wb.

Dengan memanjatkan puji syukur pada kehadiran Allah SWT atas segala taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Total Quality Management terhadap kinerja manajerial dengan Sistim Pengendalian Manajemen dan Sistim Pengukuran Kinerja sebagai variabel moderating pada PT. Lavilla Creative”. Tiada kata yang pantas diucapkan selain Do’a yang tulus sebagai ungkapan rasa syukur dan terima kasih yang sedalam-dalamnya atas segala yang diberikan-Nya.

Maksud dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi jurusan akuntansi pada fakultas ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Dalam kesempatan ini pula dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini, baik secara langsung dan tidak langsung.

Kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H.R. Teguh Soedarto, MP Selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Dhani Ichsanuddin Nur, MM Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

3. Bapak Dr. Hero Priono,SE.,M.Si.,AK. Selaku Ketua Jurusan Akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Dr. Hero Priono,SE.,M.Si.,AK. Selaku Dosen Pembimbing Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
5. Bapak DRS. EC. Muslimin M.Si, Selaku Dosen wali Jurusan Akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
6. Seluruh Dosen pada Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
7. PT. Lavilla Creative yang telah memberikan kesempatan melakukan penelitian dalam penyusunan skripsi.
8. Untuk Bapak, Ibu dan Adik tercinta, yang telah memberikan semangat dan bimbingan baik moril maupun materiil.

Akhir kata, semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan atas segala kebaikan yang telah diberikan. Semoga hasil pemikiran yang tertuang dalam skripsi ini dapat bermanfaat bagi setiap pembaca.

Wassalamu’alakum Wr. Wb.

Surabaya, Desember 2012

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
ABSTRAKSI.....	x

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Landasan Teori.....	13
2.2.1 Total Quality Management (TQM).....	13
2.2.1.1. Konsep Dasar Pemahaman TQM.....	16
2.2.1.2. Prinsip dan Unsur Pokok dalam TQM.....	17
2.2.1.3. Manfaat dan Tujuan TQM.....	18
2.2.1.4. Faktor-Faktor yang Menyebabkan Kegagalan TQM.....	19
2.2.2 Kinerja.....	21
2.2.3 Pengaruh TQM Terhadap Kinerja.....	22
2.2.4 Sistim Pengukuran Kinerja.....	24
2.2.4.1. Pentingnya Pengukuran Kinerja.....	24
2.2.4.2. Peranan dan Tujuan Sistim Pengukuran Kinerja.....	25
2.2.4.3. Manfaat Pengukuran Kinerja.....	27

	2.2.5 Pengaruh TQM terhadap Kinerja dengan Variabel Sistim Pengukuran Kinerja sebagai Variabel moderating.....	27
	2.2.6 Definisi Pengendalian Manajemen.....	28
	2.2.7 Hubungan Sistim Pengendalian Manajemen dengan Kinerja Manajer.....	33
	2.3 Kerangka Konseptual.....	35
	2.4 Hipotesis.....	35
BAB III	METODELOGI PENELITIAN	
	3.1 Definisi Operasional.....	36
	3.1.2 Pengukuran Variabel.....	38
	3.2 Teknik Penentuan Sampel.....	39
	3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	40
	3.4 Jenis dan Sumber Data.....	41
	3.5 Teknik Analisis dan Uji Hipotesis.....	41
	3.5.1. Uji Kualitas Data.....	41
	3.5.1.1 Validitas.....	41
	3.5.1.2 Reliabilitas.....	42
	3.5.2 Uji Normalitas.....	43
	3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	43
	3.5.3.1 Autokorelasi.....	44
	3.5.3.2 Multikolineritas.....	44
	3.5.3.3 Heteroskedastisitas.....	45
	3.5.4 Analisis Regresi Sederhana.....	45
	3.5.5 Uji Hipotesis.....	47
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	4.1 Diskripsi Objek Penelitian.....	49
	4.1.1 Struktur Organisasi.....	38
	4.2 Statistik Deskriptif.....	54
	4.3 Uji Normalitas.....	62
	4.4 Multikolinieritas.....	63

4.5	Heteroskedastisitas.....	63
4.6	Uji Hipotesis.....	65
4.6.1	Pengujian Hipotesis I.....	66
4.6.2	Pengujian Hipotesis II.....	66
4.6.3	Pengujian Hipotesis II.....	67
4.7	Diskripsi Pengembalian Kuisioner.....	67
4.8	Pembahasan Hasil Penelitian.....	68
4.9	Implikasi Penelitian.....	68
4.10	Keterbatasan Penelitian.....	70
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1	Kesimpulan.....	49
5.1	Saran.....	49

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

4.1 Descriptive Statistics.....	55
4.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	56
4.3 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Total Quality Manajemen (X1).....	57
4.4 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Sistim Pengendalian Manajemen (X2).....	58
4.5 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Sistim Pengukuran Kinerja (X3).....	59
4.6 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kinerja Manajerial (Y).....	60
4.7 One Sample kolmogorov-Smirnov Test.....	61
4.8 One Sample kolmogorov-Smirnov Test.....	61
4.9 One Sample kolmogorov-Smirnov Test	62
4.10 Multikolinieritas.....	62
4.11 Multikolinieritas.....	63
4.12 Multikolinieritas.....	63
4.13 Heteroskedastisitas.....	64
4.14 Heteroskedastisitas.....	64
4.15 Heteroskedastisitas.....	64
4.16 Hasil Analisis.....	65
4.17 Hasil Analisis.....	65
4.18 Hasil Analisis.....	66
4.19 Pengembalian Kuisioner.....	67

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 DATA

LAMPIRAN 2 UJI VALIDITAS, REALIBILITAS

LAMPIRAN 3 REGRESI (X1 KE Y)

Pengaruh Total Quality Management terhadap kinerja manajerial dengan Sistim Pengendalian Manajemen dan Sistim Pengukuran Kinerja sebagai variabel moderating pada PT. Lavilla creative.

Abstrak

Dewasa ini globalisasi telah menjangkau berbagai aspek kehidupan. Sebagai akibatnya persaingan semakin tajam, dunia bisnis salah satu bagiannya juga mengalami hal yang sama. Dalam pencapaian tujuan perusahaan dibutuhkan banyak variabel, seperti manusia, mesin-mesin, dan lingkungan serta fungsi-fungsi yang lain. Proses untuk mengarahkan variabel-variabel tersebut dengan pengendalian. Sistim Pengendalian Manajemen mempunyai tujuan membantu manajemen. Lingkungan kompetisi bisnis yang semakin ketat, perusahaan dituntut untuk menghasilkan produk yang berkualitas tinggi dengan harga yang kompetitif. Di mana kualitas produk merupakan kunci keberhasilan perusahaan dalam meraih pangsa pasar. Untuk memperluas pangsa pasar, diperlukan teknik Total Quality Manajemen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan Total Quality Manajemen dan Sistim Pengendalian Manajemen dengan pengukuran kinerja pada PT. Lavilla Creative.

Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah PT. Lavilla Creative.

Teknik sampel pada penelitian ini adalah penelitian sensus, jadi semua anggota populasi dijadikan sampel, dengan sampel 60 orang yaitu 3 orang Administrtor, 3 orang kepala bagian. Sedangkan model analisis yang digunakan adalah Koefisien Korelasi Rank Spearman.

Dari hasil penelitian ini di dapat bahwa Total Quality Manajemen mempunyai hubungan yang nyata terhadap kinerja manajer. Sistim Pengendalian Manajemen mempunyai hubungan yang nyata terhadap kinerja manajer.

Keyword : Total Quality Manajemen, Sistim Pengendalian Manajemen, dan Pengukuran Kinerja.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Dewasa ini globalisasi telah menjangkau berbagai aspek kehidupan. Sebagai akibatnya persaingan semakin tajam, dunia bisnis salah satu bagiannya juga mengalami hal yang sama. Hanya perusahaan yang mampu menghasilkan barang berkualitas yang dapat bersaing dalam pasar global. Agar suatu perusahaan dapat memiliki keunggulan dalam skala global, maka perusahaan tersebut harus mampu melakukan pekerjaan secara lebih baik untuk menghasilkan barang atau jasa berkualitas tinggi dengan harga yang wajar dan bersaing. Dengan kata lain dalam pasar global modern, kunci untuk meningkatkan daya saing adalah kualitas. Kualitas produk didefinisikan oleh Mowen (1996:6) sebagai sesuatu yang melebihi atau memenuhi ekspektasi pelanggan. Penerapan Total Quality Management (TQM) dalam suatu perusahaan dapat memberikan beberapa manfaat utama yang pada gilirannya meningkatkan laba serta daya saing perusahaan bersangkutan. Tjiptono dan Diana (1995:4) Total Quality Management (TQM) merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing perusahaan melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya.

Dalam kaitannya dengan kinerja karyawan maka Total Quality Management (TQM) mengarah pada kualitas manajemen suatu perusahaan. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa Total Quality Management (TQM) memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan, diantaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh Kurnianingsih Retno dan Indriantoro Nur (2001) menemukan hasil dari penelitian yang

dilakukannya bahwa hasil analisis, mendukung ekspektasi peneliti mengenai efektivitas teknik TQM yang dapat dicapai bila penerapan teknik TQM tinggi dalam perusahaan dengan demikian dapat mempunyai pengaruh positif dalam kinerja karyawan. Selain itu didalam meningkatkan kinerja karyawan maka adanya sistim pengukuran kinerja dan sistim penghargaan juga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan. Hal ini ditunjukkan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Kurnianingsih Retno dan Indriantoro Nur (2011) menemukan hasil bahwa “penerapan TQM dengan sistim pengukuran kinerja menyebabkan kinerja karyawan semakin tinggi, begitu juga sebaliknya”. Dasar pemikiran yang mendukung temuan tersebut bahwa para manajer akan lebih termotivasi untuk meningkatkan kinerja karyawan mereka jika mereka menerima pengukuran kinerja yang tinggi dalam bentuk informasi yang diperlukan yang memberikan umpan balik untuk perbaikan dan pembelajaran. Selain itu desain sistim kompensasi kepada para manajer yang kemungkinan memberikan rasa adil dan kepuasan atau pemberian kompensasi yang lebih baik kepada para manajer juga memotivasi mereka dalam meningkatkan kinerjanya.

Permasalahan penurunan kualitas produk yang di hasilkan oleh perusahaan, identik dengan penurunan kualitas kerja daripada karyawan perusahaan tersebut. Untuk menghasilkan kualitas terbaik maka di perlukan upaya perbaikan berkesinambungan terhadap kemampuan daripada manusia yang dipergunakan sumber daya manusia dalam perusahaan, proses dan lingkungannya. Cara terbaik agar dapat memperbaiki komponen-komponen tersebut secara berkesinambungan adalah dengan menerapkan peran TQM (Sularso. A & Murdihjanto, 2004). Penerapan TQM dalam suatu dapat memberikan beberapa manfaat utama yang pada gilirannya meningkatkan laba serta daya saing perusahaan yang bersangkutan.

Pengembangan sumber daya manusia menurut Mangkuprawiro (2002:135) dan Martoyo (2000:62) adalah suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, kemampuan teoritis, kemampuan konseptual, peningkatan moral dan peningkatan ketrampilan teknik manusia melalui pendidikan dan pelatihan. Tujuan pengembangan pengembangan SDM ini adalah untuk memperbaiki efektivitas dan efisiensi kerja dalam melaksanakan dan mencapai sasaran program kerja organisasi yang telah ditetapkan. TQM merupakan suatu teknik yang sering digunakan oleh perusahaan manufaktur dalam rangka meningkatkan kinerjanya (Kurnianingsih & Indriantoro Nur, 2001)

Agar berhasil mengimplementasikan strategi dengan baik, maka perusahaan perlu Sistem Pengendalian Manajemen yang oleh Anthony (1998:6) dinyatakan sebuah proses dimana manajer organisasi mempengaruhi anggota-anggota organisasi lainnya untuk mengimplementasikan strategi organisasi yang telah ditentukan.

Dalam menghadapi lingkungan bisnis yang berubah cepat, Sistem Pengendalian Manajemen menjadi semakin penting dalam menentukan keberhasilan organisasi.

Sistem Pengendalian Manajemen digunakan organisasi memiliki dimensi yang luas, Sistem Pengendalian Manajemen dirancang tidak hanya untuk kepentingan pengendalian formal (input, output dan proses), melainkan juga untuk meningkatkan pengendalian diri, budaya, sosial dan strategi.

Menurut Anthony, dkk (1993:11) pengendalian manajemen adalah proses untuk memotivasi dan memberi semangat orang-orang yang melaksanakan kegiatan-kegiatan demi mencapai organisasinya. Ini juga digunakan sebagai proses untuk mendeteksi dan mengoreksi kesalahan-

kesalahan yang tidak disengaja dan ketidak beresan yang tidak disengaja, seperti pencurian atau penyalahgunaan sumber daya.

Dalam penerapan Sistim Pengendalian Manajemen menurut Supriyono (2000:36) terdapat unsur-unsur yang terbagi dalam kelompok struktural dan proses. Yang termasuk dalam struktural adalah:

- a. Struktur organisasi.
- b. Aliran informasi.
- c. Pendelegasian wewenang.

Adapun yang termasuk dalam kelompok proses:

- a. Penyusunan proses.
- b. Pelaporan dan analisis.

Dalam melaksanakan operasionalnya suatu perusahaan tidak terlepas dari pengaruh struktural dan proses dari penerapan sistim pengendalian manajemen. Sistim pengendalian manajemen merupakan suatu disiplin ilmu akuntansi manajemen yang berusaha untuk mengatur dan mempengaruhi perilaku orang-orang didalam organisasi agar bertindak sesuai dengan yang diinginkan oleh pihak manajemen untuk mencapai tujuan organisasinya. Jika dicermati sistim pengendalian manajemen mungkin merupakan satu-satunya disiplin ilmu akuntansi yang cukup luas dan sulit dipelajari mengingat objek dari sistim pengendalian manajemen adalah manusia yang bersifat untuk satu sama lain dan memiliki motivasi dan keinginan pribadi yang berbeda pula (Bonnie, 2004).

Menurut Bonnie (2004:132) bahwa motivasi merupakan komponen dasar yang membawa dampak baik didalam ekuitas internal badan usaha

maupun didalam persaingan dengan pihak eksternal yang akan berdampak terhadap pencapaian strategi dan nilai badan usaha.

Pengukuran kinerja karyawan merupakan dasar bagi perusahaan dalam menetapkan penghargaan. Penghargaan yang diberikan oleh perusahaan baik berbentuk intrinsik maupun ekstrinsik akan mempunyai dampak yang nyata terhadap produktifitas tenaga kerja. Selain itu untuk meningkatkan produktifitas dan mutu, kemampuan-kemampuan karyawan harus dikembangkan oleh perusahaan, sehingga karyawan akan mempunyai rasa memiliki dan dalam melakukan pekerjaannya tidak menganggap sebagai kewajiban semata, melainkan menjadi suatu tantangan yang harus dapat diselesaikan dengan baik.

Berdasarkan uraian tersebut maka perlu kiranya penelitian ini dilakukan untuk mengetahui “PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP KINERJA MANAJERIAL DENGAN SISTIM PENGENDALIAN MANAJEMEN DAN SISTIM PENGUKURAN KINERJA SEBAGAI VARIABEL MODERATING PADA PT. LAVILLA CREATIVE”.

1.2. Perumusan Masalah

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Apakah terdapat pengaruh TQM terhadap kinerja manajer?
- b. Apakah terdapat pengaruh TQM terhadap kinerja manajer dengan dimoderasi dengan Sistim Pengukuran Kinerja?
- c. Apakah penerapan TQM dan Sistim Pengendalian Manajemen berhubungan dengan kinerja manajer?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui TQM terhadap kinerja manajer PT. Lavilla Creative.
- b. Untuk mengetahui TQM terhadap kinerja manajer jika dimoderasi dengan sistim pengukuran kinerja PT. Lavilla Creative.
- c. Untuk membuktikan secara empiris dari penerapan TQM dan Sistim Pengendalian Manajemen dengan kinerja manajer pada PT. Lavilla Creative.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi Praktisi, Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sedikit gambaran dan menambah informasi tentang permasalahan yang dihadapi perusahaan, sehingga akan menambah wawasan berpikir bagi penulis lain dalam menghadapi masalah yang sama.
- b. Bagi Akademisi, Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai referensi ilmiah bagi peneliti lain yang ingin mengadakan penelitian tentang fokus pelanggan dan motivasi terhadap kualitas.